

Regional rapport



Kommentarsamling
Søvnklinik og Laboratorium
Neurologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

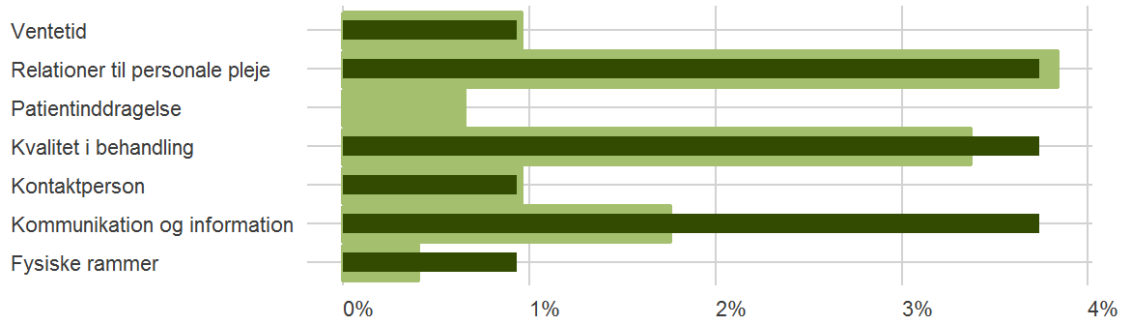
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6 Behandlingen virker, og det er positivt, men undervejs syntes jeg, at jeg blev gjort unødigt bange ved at skulle kontakte egen læge. Kvalitet i behandling,	I høj grad
16 Søvnafdelingen er totalt underbemandet. Sidste år [om efteråret] fik jeg en ventetid som var over et år. Jeg fik så denne fremrykkede tid her [om sommeren], som kun var en forundersøgelse. Så nu går jeg igen og venter på en tid til søvnspecialisten, men denne gang uden en dato. Ventetid,	I nogen grad
2 Jeg kunne ønske mig længere/oftere telefontid, men er godt klar over, at den nuværende løsning skyldes økonomi/besparelser. Indtil nu har der ikke været de store gener. Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
1 Jeg tror at I skal gentage undersøgelser 2-3 gange for at sikre sig til resultatet i undersøgelsen.	I nogen grad
11 Jeg kan ikke forestille mig, at det kunne gøres meget bedre. Jeg er tilfreds med både behandling og professionalisme. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
13 Med hensyn til rengøring svarede jeg lavt. Men det skyldes ombygning, og har ingen betydning. Fysiske rammer,	Uoplyst
12 Er meget godt tilfreds med den venlige modtagelse på klinikken og klinikkens behandling af min sygdom ved hjælp af udlån af CPAP maskiner og forståelig forklaring om dem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
19 Det skal være den samme læge hver gang. Kontaktperson, 8 Skal til kontrol hvert andet år, hvorfor personalet ikke altid kan være det samme. Relationer til personale/Pleje,	Ved ikke Ikke relevant for mig
7 Det kan være problematisk, at man som åben patient IKKE kan kontakte den tilknyttede læge direkte, men at man skal give en besked til sekretærer eller lignende, og så risikere at vente timer (hvis meget akut) eller op til flere dage/uger (hvis knap så akut), men stadig vigtigt, før lægen får beskeden og ringer tilbage. Har flere gange oplevet at måtte ringe IGEN og IGEN, fordi lægen ikke ringede tilbage. Da	I høj grad

jeg endelig fik en opringning fra lægen, sagde han, at han kun havde modtaget én besked om at skulle ringe (jeg havde ringet i alt tre gange i en periode på [flere] uger!) Jeg ved at den læge jeg er tilknyttet har meget travlt, og at Søvnklinikken kun har NN til rådighed få gange i måneden, men jeg synes, det er utrygt som patient ikke at kunne kontakte den læge, der kender mit forløb og udsteder min medicin. For mig var der bl.a. også et tilfælde med alvorlige bivirkninger, hvor jeg måtte sidde angst og bange og bekymret og vente i [flere] timer, inden lægen ringede tilbage. Nogle få af sygeplejerskerne eller hvad de er, der passer telefonerne, her mener jeg især i Søvnklinikken, er ikke synderligt forstående eller medfølelse og faktisk til tider direkte dømmende og grove, når man ringer og har brug for hjælp. Skal dog også siges, at jeg har oplevet, at de fleste (gælder hele ambulatoriet) generelt er super søde og rare! Særligt er de i [en anden afdeling] virkelig søde, smilende og fuld af godt humør :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|---|---------|
| 5 | Syntes bestemt, det virkede til, der var sat tid nok af til, jeg kunne stille og få svar på de spørgsmål, jeg havde brug for at få svar på. Følte mig HØRT. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 14 | Jeg ringede for at få ny maske til min CPAP. Mit besøg var kun i receptionen for at hente en pose som stod klar. | Uoplyst |

04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6	Jeg synes faktisk, at det har været en generel god behandling.	I høj grad
15	Jeg kom uanmeldt (som man godt kan på søvnambulatoriet) og fik den nødvendige korte samtale efter få minutter. Skulle blot have skiftet lidt materiel. Kompetent og venlig betjening af NN (som sædvanlig).	Ikke relevant for mig
2	Jeg har ikke været på besøg på Neurologisk Afdeling. Jeg har blot bestilt reservedele til min CPAP-maskine, som jeg afhentede, og har derfor været noteret i deres system.	Ikke relevant for mig
4	Jeg havde en tid om aftenen, men kom til en lukket dør. Hvis det havde været mit første besøg, ville jeg nok gerne have mødt noget personale.	I nogen grad
11	Meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
9	Jeg har aldrig været til undersøgelse på neurologisk afdeling.	Ikke relevant for mig
17	Skulle bare hente reservedele.	I meget høj grad
13	Ventetiden var ok. Måske en halv time. De undskyldte ventetiden.	I meget høj grad
12	Meget venlig modtagelse.	I høj grad
19	Er utilfreds med at jeg først kom ind til en anden læge, når min kontaktlæge er NN.	I ringe grad
8	Jeg skulle møde [om morgenen] og var derfor overrasket over, at der var ca. ti minutters ventetid så tidligt på dagen.	I meget høj grad
7	Det var ok. Det handlede om tre minutters ventetid. Det var ikke noget at stejle over.	I meget høj grad
10	Afdelingen var svær at finde. Dårlig skiltning.	I meget høj grad
3	Oplæring af nyt personale.	I høj grad

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6 Synes faktisk at jeg blev gjort usikker/bange efter besøg, og jeg ønskede en mere uddybende forklaring på hvorfor jeg skulle kontakte min egen læge.	I høj grad
4 Jeg er godt klar over at der skal være plads til [det], men jeg synes det er et problem når [personalet er svært at forstå]. Jeg sætter ikke spørgsmålstegn ved personalets kompetancer, jeg er overbevist om at jeg fik en grundig undersøgelse.	Uoplyst
9 Aldrig.	Uoplyst
13 Jeg var på søvnklinikken og mødte utroligt kvalificeret personale og har kun positivt at sige om besøget. Er selv [sundhedsfagligt uddannet] og ellers ret kritisk :-). Perfekt behandling :-).	Uoplyst
19 Blev godt nok informeret. Den ansvarshavende læge blev tilkaldt, og var med ved afgørelsen.	Ved ikke
18 Har gået på Søvnklinik i længere tid og har i starten fået en meget mangelfuld information. Det gør, at jeg må gå med masken fire timer i døgnet resten af mit liv. Desværre har den endnu ikke fået mig til at sove. Så kan I vel selv forestille jer, hvor irriterende og nedslående det må være.	I nogen grad
8 Var til kontrol. Har prøvet det ofte, så intet nyt.	Ikke relevant for mig

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

18 Mangel på reel information.

Ja